



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO

Jornal do **Dia** **TE DE JORNAIS**

QUINTA-FEIRA, 12 :: setembro :: 2013

Procon ouve consumidores insatisfeitos com telefonia móvel

Na tarde desta quarta-feira os consumidores de telefonia móvel tiveram a oportunidade de expressar sua opinião sobre a qualidade do serviço e a satisfação com ele. O calçadão da rua João Pessoa abrigou o estande da CPI da Telefonia, que colhia informações junto aos clientes sobre os serviços prestados pelas telefônicas. Essa ação faz parte de uma iniciativa da Comissão Parlamentar de Inquérito da Assembleia Legislativa de Sergipe, da Ordem dos Advogados do Brasil, do Procon Municipal e da Defensoria Pública, que se articula em nível nacional.

"Essa CPI tem o objetivo de fazer uma pesquisa junto aos consumidores para identificar os maiores problemas que existem na telefonia fixa e celular e saber o grau de satisfação do cliente", afirmou Nubem Bomfim, coordenador de Atendimento do Procon. Os funcionários aplicaram um questionário e recolheram assinaturas dos usuários. "A CPI vai colher dados e investigar eventuais crimes, a fim de remeter esses dados para o Ministério Público para que ele entre com as devidas ações", explicou Lucas Silva, coordenador do Procon.

As reclamações dos consumidores são muitas,

mas as principais são a cobrança indevida, a queda da ligação e o desrespeito ao consumidor durante as ligações. "Estamos apurando os problemas que eles vêm passando, não só eles, mas nós também estamos incluídos nisso. Tem vários locais aqui na cidade, por exemplo, em que não se consegue uma linha, precisa subir na cadeira, na escada para conseguir uma linha, não pode isso", ressaltou Raimundo Veiga, Defensor Público Geral do Estado.

Além de reunir dados, a CPI também tem o objetivo de conscientizar os clientes dos seus direitos, ao distribuir a cartilha 'Dicas e orientações sobre os direitos dos consumidores', que explica como é feito o cancelamento, o tempo de espera, os processos de habilitação de um chip e a portabilidade. "A maior arma do consumidor é a informação pois ele passa a cobrar os seus direitos", falou Nubem.

A CPI não se restringe às pesquisas, vários órgãos estão sendo ouvidos pela Assembleia, entre eles as empresas de telefonia, que comparecerão à sessão na Plenária no próximo dia 17, às 14h30, para responder o que eles têm feito para melhorar a qualidade do serviço. Todo o público é bem vindo nessa sessão.